

# Interne Mediation

## Lösung von Konflikten im Unternehmen

### Konflikt als Chance

Die *Elke Schade Hotelberatung* engagiert sich für gutes und wertschätzendes Personalmanagement.

Die Hotelexpertin und ausgebildete Wirtschaftsmediatorin (IHK) nutzt ihre Erkenntnisse aus langjähriger Erfahrung zu einem Paradigmenwechsel: weg von Verhaltenstrainings hin zu einem wertschätzenden Führungsstil, der die Interessen der Menschen in den Betrieben wahrnimmt und so die Mitarbeiter spielend zu Bestleistungen bringt.

Im Konfliktfall erarbeiten die Betroffenen die Lösung selbst und eigenverantwortlich. Die Mediatorin unterstützt die Parteien in der Lösungsfindung, indem sie das Verfahren strukturiert und verschiedene Interventionstechniken anwendet.

### Interessen und Bedürfnisse statt Positionen

Im Zentrum der Mediation stehen nicht die Positionen der Parteien, sondern die dahinter stehenden Interessen und Bedürfnisse. Was sind die vordergründigen Argumente und worum geht es wirklich?

### Erarbeiten von kreativen Lösungen

Die Konfliktparteien sind Experten für den

eigenen Konflikt, niemand kennt die Themen besser. Daher wird die Verantwortung für den Konflikt nicht auf eine andere Instanz (Vorgesetzte oder Gericht) abgewälzt sondern selbst nach einer Lösung gesucht. So ist die Akzeptanz des Ergebnisses größer und die Umsetzung läuft meist reibungsloser und als wenn eine fremde Lösung übergestülpt wird.

### Win-win-Situation

Die Mediation hat vor allen Dingen einen Vorteil: einen Verlierer gibt es nicht. Die Lösungen können schnell und effektiv erarbeitet werden und sind maßgeschneidert und nachhaltig. Die Medianten sind Teil der Lösung. Die betrieblichen und persönlichen Interessen werden gewahrt.



### Mögliche Einsatzfelder

- Konflikte zwischen Mitarbeitern
- Konflikte zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern
- Konflikte zwischen Abteilungen
- Streitigkeiten zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern
- Konflikte in der Unternehmensnachfolge
- Erbauseinandersetzungen

### Individueller und unternehmerischer Nutzen

- Schnelle einvernehmliche Lösung
- Konflikt als positive Ressource
- Gesteigerte Motivation und Zufriedenheit
- Lösung von Konfliktpotenzial und Blockaden
- Bessere Arbeitsergebnisse
- Zielführendere Kommunikation
- Konstruktive Zusammenarbeit statt Trennung
- Vermeidung von Gerichtsverfahren